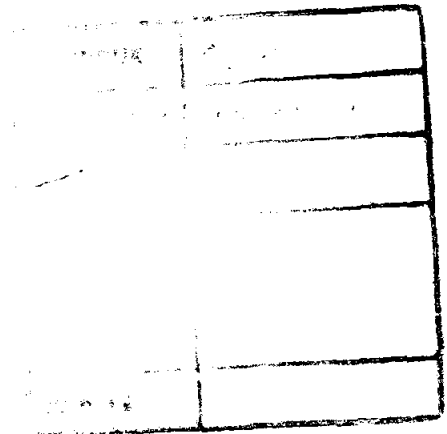
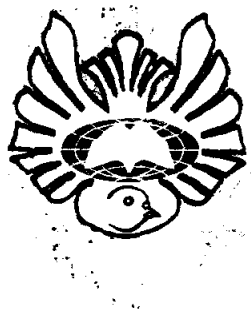


**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI OPERASIONAL  
UNTUK MENUNJANG PENINGKATAN KUALITAS  
PENDIDIKAN DAN PROSES PEMBELAJARAN  
DI SMPK SANTA MARIA II MALANG**

**TESIS**

**Oleh :**

**CYNTHIA WIDYASTUTI, S.T.  
NIM : 8112407029**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
APRIL 2010**

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI OPERASIONAL  
UNTUK MENUNJANG PENINGKATAN KUALITAS  
PENDIDIKAN DAN PROSES PEMBELAJARAN  
DI SMPK SANTA MARIA II MALANG**

**TESIS**

**Diajukan kepada**

**Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**

**Untuk memenuhi persyaratan**

**Dalam menyelesaikan program Magister Manajemen**

**Oleh:**

**Cynthia Widyastuti, S.T.**

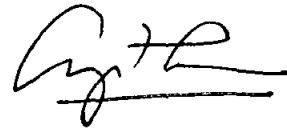
**NIM: 8112407029**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIKA WIDYA MANDALA SURABAYA  
APRIL 2010**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapa pun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Surabaya, 29 April 2010

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cynthia Widyastuti', with a horizontal line underneath.

Cynthia Widyastuti, ST.  
8112407029

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis berjudul Perancangan Sistem Informasi Operasional Untuk Menunjang Peningkatan Kualitas Pendidikan dan Proses Pembelajaran di SMPK Santa Maria II Malang yang ditulis dan diajukan oleh Cynthia Widyastuti, ST (8112407029) telah diperiksa dan disetujui.



Dr. rer. pol. Debby Ratna Daniel, SE., Ak.  
Pembimbing Tesis

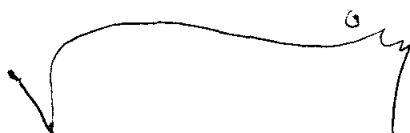
## HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

Tesis berjudul Perancangan Sistem Informasi Operasional Untuk Menunjang Peningkatan Kualitas Pendidikan dan Proses Pembelajaran di SMPK Santa Maria II Malang yang ditulis dan diajukan oleh Cynthia Widyastuti, ST (8112407029) telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji Program Magister, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada tanggal 6 bulan Mei tahun 2010

### PANITIA PENGUJI

#### KETUA



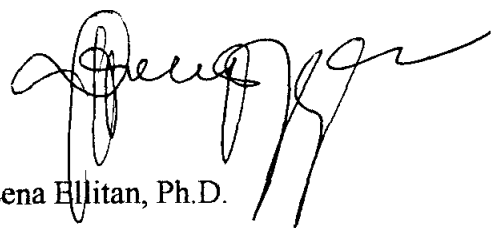
Dr. Hermeindito Kaaro, MM.

#### SEKRETARIS



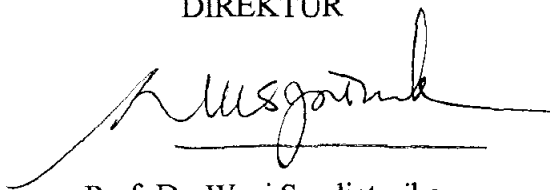
Dr. rer. pol. Debby Ratna Daniel, SE., Ak.

#### ANGGOTA



Lena Ellitan, Ph.D.

### PROGRAM PASCASARJANA DIREKTUR



Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko

# KATA PENGANTAR

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaan dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan tesis ini dengan baik dan lancar. Penulisan tesis ini dibuat untuk melengkapi syarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen di UNIKA Widya Mandala, Surabaya ini.

Bersama dengan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. J.S Ami Soewandi selaku Rektor UNIKA Widya Mandala, Surabaya.
2. Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko selaku Direktur Pasca Sarjana UNIKA Widya Mandala, Surabaya.
3. Dr. rer. pol. Debby Ratna Daniel, SE., Ak yang dengan sabar membimbing dan meluangkan waktu untuk penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Dr. Hermeindito Kaaro, MM dan Lena Ellitan, Ph.D, selaku dosen penguji tesis.
5. Sr. Myriam Juniati, SE., SPM selaku Kepala Sekolah SMPK Santa Maria II Malang yang sudah meluangkan waktu dan memberikan banyak bantuan, motivasi dan doa selama pengerjaan tesis ini.
6. Seluruh guru dan karyawan SMPK Santa Maria II yang telah meluangkan waktu dan bersedia memberikan banyak informasi untuk penulis dalam menyelesaikan tesis ini
7. Papa, dan Mama yang tak pernah berhenti memberikan doa, semangat dan dukungannya agar penulis berhasil dalam menyelesaikan studi di MM, UKWMS dan dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.

8. Mario Gandakusuma yang senantiasa mendukung dan memberi motivasi serta menjadi teman diskusi yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
9. Karyawan Tata Usaha MM Widya Mandala (Vivi, Hari, dan Novi), dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungannya.

Akhir kata, semoga penulisan tesis ini dapat berguna bagi para pembaca yang membutuhkannya.

Surabaya, April 2010

Penulis



**DAFTAR ISI**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN .....	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
PERSYARATAN GELAR .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
ABSTRAK .....	xx
ABSTRACT .....	xxi
Bab 1      PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1. Manfaat Bagi Peneliti .....	10
1.4.2. Manfaat Bagi Sekolah.....	10
1.4.3. Manfaat Bagi Peneliti Lain .....	10
Bab 2      KAJIAN PUSTAKA .....	11

2.1.	Pendidikan .....	11
2.2.	Pembelajaran .....	13
2.3.	Kualitas .....	17
2.4.	Biaya Kualitas .....	24
2.5.	<i>Total Quality Service (TQS)</i> .....	31
2.6.	Sistem Manajemen Kualitas ISO 9000 .....	35
2.6.1.	Langkah-Langkah Membangun dan Mengembangkan Sistem Manajemen Kualitas.....	39
2.6.2.	Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 .....	44
2.6.3.	Langkah-Langkah Penerapan ISO 9001 .....	45
2.7.	Sistem Informasi Manajemen .....	47
2.8.	Sistem Informasi Operasional ( <i>Operational Information System</i> ) .....	48
2.8.1.	Subsistem <i>Input</i> .....	51
2.8.2.	<i>Database</i> .....	54
2.8.3.	Subsistem <i>Output</i> .....	57
Bab III	METODE PENELITIAN .....	59
3.1.	Kerangka Berpikir .....	59
3.1.1.	Model Sistem Informasi Operasional .....	61
3.1.2.	Faktor-Faktor Biaya Kualitas .....	63
3.1.3.	Persyaratan ISO 9001:2008 .....	64
3.2.	Rancangan Penelitian.....	67
3.2.1.	Jenis Penelitian .....	67
3.2.2.	Batasan Penelitian .....	70

3.2.3. Lokasi Penelitian .....	70
3.2.4. Pertanyaan Penelitian .....	70
3.2.5. Sumber Informasi Penelitian .....	71
3.2.6. Metode Pengumpulan Data .....	72
3.2.7. Teknik Dan Proses Analisis .....	75
Bab IV HASIL DAN ANALISIS DATA PENELITIAN .....	76
4.1. Data Penelitian .....	76
4.1.1. Sejarah Singkat SMPK Santa Maria II .....	76
4.1.2. Lokasi Sekolah .....	77
4.1.3. Struktur Organisasi .....	77
4.1.4. Motto, Visi dan Misi Sekolah .....	91
4.2. Proses Pendidikan dan Pengajaran Di SMPK Santa Maria II .....	92
4.2.1. Perencanaan Proses Belajar Mengajar .....	93
4.2.2. Mekanisme dan Prosedur Penilaian Siswa .....	96
4.2.3. Proses Remedial/Perbaikan .....	101
4.2.4. Pemberian Pelajaran Tambahan .....	102
4.2.5. Proses Kenaikan Kelas dan Kelulusan Siswa .....	103
Bab V PEMBAHASAN .....	104
5.1. Definisi Masalah .....	104
5.2. Analisa Kelemahan Sistem Lama .....	105
5.3. Analisa Kebutuhan Sistem .....	110
5.4. Perancangan Sistem Informasi Operasional .....	112
5.4.1. Perancangan Subsistem <i>Input</i> .....	112

5.4.1.1. Sistem Pengolahan Transaksi ( <i>Transaction Processing System</i> ) .....	113
5.4.1.2. Subsistem Rekayasa Operasional .....	179
5.4.1.3. Subsistem Intelijen Operasional .....	192
5.4.2. Perancangan <i>Database</i> .....	201
5.4.3. Perancangan Subsistem <i>Output</i> .....	202
5.4.3.1. Subsistem Operasional .....	203
5.4.3.2. Subsistem Kualitas .....	210
5.5. Sistem Pengendalian Kualitas .....	216
5.6. Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Biaya Kualitas .....	231
5.7. Pelaporan Biaya Kualitas .....	233
Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	237
6.1. Kesimpulan .....	237
6.2. Saran .....	239
DAFTAR PUSTAKA .....	240

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Siswa SMPK Santa Maria II Malang.....	3
5.1 Uraian Proses Perancangan Kalender Akademik.....	121
5.2 Uraian Proses Perancangan Kalender Akademik (lanjutan) .....	122
5.3 Uraian Proses Daftar Ulang dan Pembagian Kelas Siswa.....	126
5.4 Uraian Proses Daftar Ulang dan Pembagian Kelas Siswa (lanjutan).....	127
5.5 Uraian Proses Penyusunan Silabus dan Jadwal Pelajaran.....	132
5.6 Uraian Proses Penyusunan Silabus dan Jadwal Pelajaran (lanjutan) .....	133
5.7 Uraian Proses Pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar dan Remidi .....	138
5.8 Uraian Proses Pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar dan Remidi (Lanjutan) .....	139
5.9 Uraian Proses Pelaksanaan Tambahan Pelajaran .....	145
5.10 Uraian Proses Pelaksanaan Tambahan Pelajaran (lanjutan).....	146
5.11 Uraian Proses Pelaksanaan Kegiatan Ekstrakurikuler.....	153
5.12 Uraian Proses Pelaksanaan Kegiatan Ekstrakurikuler (lanjutan).....	154
5.13 Uraian Proses Pelaksanaan Tata Tertib Sekolah .....	159
5.14 Uraian Proses Pelaksanaan Tata Tertib Sekolah (lanjutan).....	160
5.15 Uraian Proses Transaksi Berkaitan Dengan Keuangan Siswa .....	164
5.16 Uraian Proses Transaksi Berkaitan Dengan Keuangan Siswa (lanjutan)	165
5.17 Uraian Proses Inspeksi Penerimaan Siswa Baru .....	220
5.18 Uraian Proses Inspeksi Penerimaan Siswa Baru (lanjutan).....	221

5.19	Uraian Inspeksi Proses Pembelajaran $\frac{1}{2}$ Semester .....	223
5.20	Uraian Inspeksi Proses Pembelajaran $\frac{1}{2}$ Semester (lanjutan) .....	224
5.21	Uraian Inspeksi Penentuan Kenaikan Kelas.....	226
5.22	Uraian Inspeksi Penentuan Kenaikan Kelas (lanjutan) .....	227
5.23	Uraian Inspeksi Penentuan Kelulusan Siswa .....	229
5.24	Uraian Inspeksi Penentuan Kelulusan Siswa (lanjutan).....	230

## DAFTAR GAMBAR

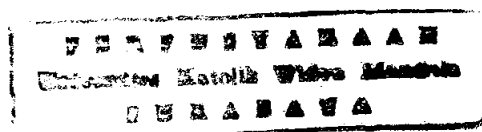
Gambar	Halaman
2.1 Komponen Proses Pembelajaran .....	13
2.2 Diagram Alir Proses Implementasi Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 .....	46
2.3 Dimensi Penerapan Sistem Informasi .....	47
2.4 Klasifikasi Aplikasi Sistem Informasi .....	47
2.5 Model Sistem Informasi Operasional .....	50
3.1 Kerangka Berpikir .....	60
3.2 Alur Pelaksanaan Studi Kasus .....	69
4.1 Struktur Organisasi SMP Katolik Santa Maria II Malang .....	78
4.2 Blangko Program Tahunan Guru Bidang Studi .....	94
4.3 Blangko Program Semester Guru Bidang Studi .....	95
4.4 Blangko Program Tugas Siswa .....	97
4.5 Blangko Rekapitulasi Program Ulangan Harian Siswa .....	98
4.6 Blangko Daftar Nilai Siswa .....	100
4.7 Blangko Rubrik Penilaian Siswa .....	101
5.1 Model Sistem Informasi Operasional .....	112
5.2 Hubungan Antara Orang Tua Siswa dan Manajemen Sekolah .....	113
5.3 Prosedur Proses Perancangan Kalender Akademik .....	118
5.4 Alur Proses Perancangan Kalender Akademik.....	120
5.5 Alur Dokumen Proses Perancangan Kalender Akademik .....	123



5.6	Prosedur Proses Daftar Ulang dan Pembagian Kelas Siswa .....	124
5.7	Alur Proses Daftar Ulang dan Pembagian Kelas Siswa .....	125
5.8	Alur Dokumen Proses Daftar Ulang dan Pembagian Kelas Siswa .....	128
5.9	Alur Dokumen Proses Daftar Ulang dan Pembagian Kelas Siswa (lanjutan) .....	129
5.10	Prosedur Proses Penyusunan Silabus dan Jadwal Pelajaran.....	130
5.11	Alur Proses Penyusunan Silabus dan Jadwal Pelajaran .....	131
5.12	Alur Dokumen Proses Penyusunan Silabus dan Jadwal Pelajaran .....	134
5.13	Prosedur Proses Pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar dan Remidi...	135
5.14	Alur Proses Pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar dan Remidi .....	137
5.15	Alur Dokumen Proses Pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar .....	140
5.16	Alur Dokumen Proses Pelaksanaan Remedial .....	141
5.17	Prosedur Proses Pelaksanaan Tambahan Pelajaran .....	142
5.18	Alur Proses Pelaksanaan Tambahan Pelajaran .....	144
5.19	Alur Dokumen Proses Pelaksanaan Tambahan Pelajaran .....	148
5.20	Alur Dokumen Proses Pelaksanaan Tambahan Pelajaran (lanjutan) .....	149
5.21	Prosedur Proses Pelaksanaan Kegiatan Ekstrakurikuler .....	150
5.22	Alur Proses Pelaksanaan Kegiatan Ekstrakurikuler .....	152
5.23	Alur Dokumen Proses Pelaksanaan Kegiatan Ekstrakurikuler .....	155
5.24	Alur Dokumen Proses Pelaksanaan Kegiatan Ekstrakurikuler (lanjutan) .....	156
5.25	Alur Proses Pelaksanaan Tata Tertib Sekolah .....	158
5.26	Alur Dokumen Proses Pelaksanaan Tata Tertib Sekolah .....	161

5.27	Alur Dokumen Proses Pelaksanaan Tata Tertib Sekolah (lanjutan) .....	162
5.28	Alur Proses Transaksi Berkaitan Dengan Keuangan Siswa .....	163
5.29	Alur Dokumen Proses Pembayaran SPP .....	166
5.30	Alur Dokumen Proses Pembayaran SPP (lanjutan) .....	167
5.31	Rancangan Sistem Informasi Akademik .....	168
5.32	Laporan Rekap Data Siswa Per Kelas .....	169
5.33	Laporan Data Siswa Per Kelas Per Jenis Kelamin .....	169
5.34	Laporan Data Siswa Per Kelas Per Agama .....	170
5.35	Laporan Data Siswa Per Tahun Masuk .....	170
5.36	Kartu Pelajar (Kartu Siswa) .....	170
5.37	Jadwal Mengajar per Guru .....	171
5.38	Jadwal Pelajaran Siswa Per Kelas .....	172
5.39	Laporan Jadwal Kegiatan Ekstrakurikuler .....	173
5.40	Laporan Kehadiran Siswa .....	173
5.41	Rincian Daftar Kehadiran Siswa .....	174
5.42	Laporan Nilai Siswa Per Mata Pelajaran Per Kelas .....	175
5.43	Laporan Nilai Siswa Semua Mata Pelajaran Per Kelas .....	175
5.44	Laporan Rincian Nilai Siswa .....	176
5.45	Laporan Penilaian Kedisiplinan Siswa .....	177
5.46	Laporan Siswa Yang Belum Melunasi Kewajiban Keuangan .....	178
5.47	Rancangan Subsistem Rekayasa Operasional .....	179
5.48	Laporan Rekapitulasi Jadwal Program Kerja .....	187
5.49	Laporan Peserta Remidi .....	188

5.50	Laporan Peserta Tambahan Pelajaran .....	188
5.51	Laporan Persentase Kenaikan Kelas .....	189
5.52	Laporan Persentase Kelulusan Siswa .....	189
5.53	Laporan Hasil Analisa SIPOCOM .....	190
5.54	Laporan Peta Gantt.....	191
5.55	Laporan Rencana Tindakan 5W-2H.....	192
5.56	Rancangan Subsistem Intelijen Operasional .....	193
5.57	Rancangan ERD Konseptual .....	202
5.58	Rancangan Subsistem Rekayasa Operasional .....	203
5.59	Rancangan Relasi Antar Tabel Untuk Analisa Daya Serap Siswa Pada Proses Pembelajaran.....	204
5.60	Laporan Analisa Daya Serap Siswa Pada Proses Pembelajaran .....	204
5.61	Rancangan Relasi Antar Tabel Untuk Penjadwalan <i>Tryout</i> Persiapan Ujian Nasional.....	205
5.62	Laporan Penjadwalan <i>Tryout</i> Persiapan Ujian Nasional.....	206
5.63	Rancangan Relasi Antar Tabel Untuk Analisa Kinerja Guru Dalam Proses Pembelajaran.....	207
5.64	Laporan Analisa Kinerja Guru Dalam Proses Pembelajaran .....	208
5.65	Rancangan Relasi Antar Tabel Untuk Penjadwalan Tambahan Pelajaran .....	209
5.66	Laporan Penjadwalan Tambahan Pelajaran.....	210
5.67	Rancangan Subsistem Kualitas.....	210



5.68 Rancangan Relasi Antar Tabel Untuk Pemantauan Hasil Peningkatan Kualitas.....	211
5.69 Laporan Diagram CEDAC .....	212
5.70 Laporan Pemeriksaan Hasil-Hasil Peningkatan Kualitas .....	212
5.71 Rancangan Relasi Antar Tabel Untuk Analisa Perubahan Prestasi Siswa.....	213
5.72 Laporan Analisa Perubahan Prestasi Siswa.....	214
5.73 Rancangan Relasi Antar Tabel Untuk Analisa Perkembangan Nilai Siswa Peserta Tambahan Pelajaran .....	215
5.74 Laporan Perkembangan Peserta Tambahan Pelajaran.....	215
5.75 Alur Proses Inspeksi Penerimaan Siswa Baru.....	219
5.76 Alur Inspeksi Proses Pembelajaran ½ Semester.....	222
5.77 Alur Inspeksi Penentuan Kenaikan Kelas .....	225
5.78 Alur Inspeksi Penentuan Kelulusan Siswa.....	228
5.79 Laporan Pengendalian Biaya Kualitas.....	234
5.80 Laporan Pengendalian Biaya Kualitas (lanjutan).....	235
5.81 Laporan Persentase Pengeluaran Biaya Kualitas .....	236

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisioner Penelitian .....	243
Lampiran 2: Format Pedoman Wawancara .....	250
Lampiran 3: Format Analisis Dokumentasi .....	254
Lampiran 4: Daftar Prestasi Siswa SMPK Santa Maria II Malang .....	255
Lampiran 5: Nilai Siswa Kelas IX SMPK Santa Maria II Malang .....	262
Lampiran 6: Dokumentasi Kegiatan Proses Belajar Mengajar di SMPK Santa Maria II Malang .....	263
Lampiran 7: Dokumentasi Kegiatan Proses Sertifikasi ISO 9001:2008 .....	264

## **ABSTRAK**

## ABSTRAK

Sekolah merupakan pusat pendidikan masyarakat, sehingga perlu menyesuaikan diri terhadap kepentingan dan kemajuan masyarakat. Sekolah harus terus meningkatkan mutu pendidikan dan proses pembelajaran untuk menghasilkan lulusan kritis yang bermutu, yang mampu berkontribusi kepada peningkatan daya saing bangsa. Pembelajaran adalah proses untuk membantu peserta didik agar dapat belajar dengan baik, proses pembelajaran yang baik akan menghasilkan pendidikan yang berkualitas. Sistem informasi operasional merupakan salah satu fungsi dari sistem informasi manajemen yang dapat dimanfaatkan oleh sekolah dalam usahanya untuk meningkatkan mutu pendidikan dan proses pembelajaran. Adanya sistem informasi ini dapat dianalogikan sebagai suatu alat kendali kualitas yang menggunakan sistem umpan balik (*feedback*), dimana saat terjadi gangguan pada proses pembelajaran yang diindikasikan dengan *output* yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, guru maupun tim manajemen sekolah yang lain dapat segera mengambil tindakan yang diperlukan untuk mengatasi gangguan tersebut supaya *output* akhir dari proses pembelajaran sesuai dengan standar yang diharapkan.

SMPK Santa Maria II Malang merupakan salah satu sekolah menengah pertama swasta favorit di Malang. Sekolah ini cukup banyak memiliki prestasi di bidang akademik maupun non akademik. Saat ini sekolah ini sedang dalam proses mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008, dengan memperoleh sertifikasi ini, sekolah berharap *customer* akan semakin percaya terhadap kualitas lulusan yang dihasilkan. Dalam konteks pendidikan, proses pendidikan dikatakan bermutu tinggi apabila pengkoordinasian *input* secara harmonis mampu menciptakan situasi pembelajaran yang menyenangkan (*enjoyable learning*), mampu mendorong motivasi dan minat belajar, dan mampu memberdayakan siswa yang diukur melalui evaluasi hasil belajar. Pembahasan mengenai pengukuran terhadap kualitas tidak akan terlepas dari aspek kuantitatif yang melekat padanya, yakni biaya kualitas (*cost of quality*). Biaya kualitas merupakan indikator keberhasilan program perbaikan kualitas.

Penggunaan sistem informasi operasional dapat mengoptimalkan proses pembelajaran melalui respon yang lebih cepat dari pihak-pihak manajemen sekolah terhadap perubahan-perubahan pada diri siswa baik dari nilai akademik maupun perilaku siswa yang sekiranya akan dapat mempengaruhi prestasi siswa. Sistem informasi operasional diharapkan akan lebih memudahkan pengguna dalam melakukan analisa terhadap perubahan-perubahan dalam diri siswa. Pengendalian mutu harus dimulai dari masing-masing proses yang terdapat dalam sekolah. Dengan adanya sistem pengendalian mutu yang baik dan didukung oleh koordinasi antar proses, setiap ketidaksesuaian yang terjadi dapat segera dikenali, diperbaiki dan dicegah agar tidak berulang kembali.

Kata kunci : sistem informasi operasional, biaya kualitas, mutu pendidikan, kualitas proses pembelajaran.

## ABSTRACT

School is center of people education, hence need to adapt with the people importance and improvement. School has to improve the education and learning process quality to conduce critical alumna who can contribute to nation competitiveness enhancement. Learning process is a process that is design to assist pupil learn properly, hence ideal learning process will generate certain quality of education. Operational information system is one type of management information system which can be used by school in its effort to improve education and learning process quality. This information system can be assumed as a quality control system which utilize feedback control configuration. The objective is to keep the controlled variables (output of the learning process) at desired levels (set point). When the disturbances occur in the process, teacher or other school management teamwork can take the necessary action to overcome the disturbance and the output of the learning process can fulfill the expected standard.

SMPK Santa Maria II Malang is one of the favorite private schools in Malang. This school has a lot of achievement in academic and non academic area. At this moment, the school management is in the process to obtain ISO 9001:2008 certifications. With having this certification, the school management expects that the customer will be more convinced to the alumna quality from this school. In education context, the high quality learning process can be achieved if the coordination of the input can create enjoyable learning which can encourage pupil learning motivation and interest, and able to improve pupil potency which measured through output of the learning process evaluation. Discussion of the measuring quality would not be separate from the quantitative aspect which attach to it, that is cost of quality. Cost of quality is the indicator of the succeed quality improvement program.

Operational information system utilization can optimize learning process through fast response of the school management to the change in pupil, whether in academic report or in pupil behavior that can affect the pupil performance. Operational information system is expected to facilitate the user in analyzing the pupil transformation. Quality control has to be started from each process in the school. Good quality control and process coordination support will indentify every discrepancy straightaway, hence can be amend and prevented from happen again.

Key words: operational information system, cost of quality, education quality, learning process quality.